



Groupe de Travail du 05 octobre 2020

LE TÉLÉTRAVAIL À L'IMPARFAIT DU COLLECTIF



20 octobre 2020

C le premier groupe de travail directionnel fait suite à plusieurs groupes de travail ministériels dans le cadre du décret du 5 mai 2020 relatif aux nouvelles conditions et modalités de mise en œuvre du télétravail dans la fonction publique.

aucune consigne aux directions locales pour inciter les agents à télétravailler.

Lors de leur [déclaration liminaire](#), les organisations syndicales ont interrogé le représentant de la DGFIP quant au recours au télétravail compte tenu de la situation sanitaire dans la période actuelle et en fonction des zones.

Au moment où se tient ce GT, il semble que la DG n'ait donné aucune consigne aux directions locales pour inciter les agents à télétravailler.

L'argument est qu'aujourd'hui, contrairement au mois de mars dernier, les services sont équipés en masques et gel hydro-alcoolique ! La distanciation physique ou sociale préconisée dans certains lieux publics ou commerces n'est pas évoquée dans la réponse de la direction !

Les réponses de la direction aux diverses déclarations liminaires :

« Le télétravail n'est pas un sujet simple. Il a été un besoin social mis en exergue pendant la crise sanitaire. Il a présenté beaucoup d'intérêt pour les agents, même si il a été pratiqué en mode « dégradé » et subi. Le télétravail a été une manière de répondre, de maintenir un service public en période de crise, l'image de la DGFIP en est ressortie renforcée ».

Pour autant, la direction a précisé qu'il n'était pas souhaitable de revenir à du télétravail à 5 jours par semaine.

Peu d'agents de catégorie C en télétravail

La première des 3 fiches de travail présentait un bilan d'étape quantitatif et qualitatif pour l'année 2019 et la période de crise sanitaire.

Pour la DG, ce bilan quantitatif 2019 est positif. Nous avons néanmoins souligné la faiblesse de la présence d'agents de la catégorie C dans ce nouveau mode de travail. Interpellée sur ce point, l'administration a déclaré ne s'être pas vraiment interrogée sur cet état de fait.

Y aurait-il moins de demandes de la part des agents de la catégorie C ? Se seraient-ils auto censurés ? Y aurait-il plus de refus pour ces agents ? Les missions des agents de catégorie C ne permettent-elles pas la pratique du télétravail ?

Autant de questions posées, autant d'absence de réponse !

Un bilan « incroyablement » positif dans l'ensemble :

La différence entre les 3 catégories d'agents est également constatée pendant la période de crise sanitaire. En mai 2020, la part des agents de catégorie A s'établissait à 49 %, celle des agents B à 35 % et celle des agents C à 15 %.

Le bilan qualitatif exposé est le résultat de l'enquête faite auprès des agents au mois de juin dernier. 20 288 agents ont répondu au questionnaire parmi lesquels 17 200 ont effectivement télé-travaillé pendant le confinement.

Ce bilan est donc celui de la période de crise sanitaire et pas celui du télétravail conventionnel.

Il est « incroyablement » positif dans l'ensemble:

- le dispositif est bien maîtrisé pour 89 % des télétravailleurs, 84 % reconnaissent disposer de plus de liberté d'or-

ganisation et de gestion des priorités, 74 % conservent des relations satisfaisantes avec leur équipe de travail, 69 % ont disposé du soutien et de l'appui nécessaire pour accomplir leur mission.

► Un équilibre vie professionnelle / vie privée est globalement assuré, excepté pour 34 % des télétravailleurs, soit le tiers des agents ayant répondu au questionnaire ! 30 % rencontrent des difficultés pour se déconnecter (travail le week-end, tard le soir ...), soit, là aussi presque le tiers des agents répondant au questionnaire !

Pour autant, 86 % des télétravailleurs considèrent que le travail à domicile est bien voire très bien adapté à leurs activités professionnelles, et 79 % des agents souhaitent poursuivre le télétravail de manière régulière ou ponctuelle.

Cette période a surtout mis en lumière le manque de communication

Sur un plan purement matériel, 70 % des télétravailleurs interrogés considèrent que la fourniture d'un matériel adapté constitue l'une des principales améliorations que la DGFIP doit apporter pour mieux gérer le télétravail.

Concernant la communication à distance, seulement 14 % des agents disposaient d'un téléphone professionnel, 79 % ont utilisé leur téléphone portable personnel pour leurs activités.

Cette période a surtout mis en lumière le manque de communication et de formation aux outils collaboratifs (visio/audio/messagerie).

Aussi, une formation des « encadrants » est-elle indispensable à l'animation d'équipe à distance : 55 % des télétravailleurs en charge de l'encadrement d'une équipe reconnaissent ne pas avoir mis en place un nouveau fonctionnement collectif, 54 % ne pas avoir réussi à utiliser des outils collaboratifs et à les déployer au sein de l'équipe, et 52 % n'ont pas organisé plus de points bilatéraux qu'en temps normal.

72 % des référents ayant répondu indiquent n'avoir rencontré aucune difficulté dans la gestion du télétravail.

Une enquête auprès des référents télétravail des directions a également été diligentée par la DGFIP.

70 % ont répondu. **F.O.-DGFIP** a souligné ce faible taux de réponse alors que ces personnes sont au cœur de l'organisation de ce nouveau mode de travail. Les référents ont été particulièrement sollicités pendant la crise pour assurer le lien avec les personnels chargés d'équiper les télétravailleurs en matériels et ont eu des fonctions de conseil auprès des chefs de service qui les ont sollicités.

72 % des référents ayant répondu indiquent n'avoir rencontré aucune difficulté dans la gestion du télétravail.

Les référents télétravail ont formulé des propositions d'amélioration :

- accompagner le changement pour un chef de service, en terme de pilotage et animation d'un service composé d'agents travaillant à distance ;
- permettre aux chefs de service de mieux coordonner l'activité en présentiel et en télétravail ;
- faciliter les relations de travail entre télétravailleurs et collègues en présentiel.

Des améliorations souhaitées par les directions classées selon 3 axes :

les modalités d'instruction des demandes

- simplifier la procédure d'autorisation de télétravail en remplaçant l'actuelle convention de télétravail par un simple courriel du chef de service dès lors que l'équipement informatique du futur télétravailleur est disponible ;
- permettre un traitement au fil de l'eau des demandes de télétravail ;
- prévoir une tacite reconduction des conventions signées sous réserve d'un bilan positif du chef de service

Les outils du télétravailleur, de son « manager » et de la direction

- doter les télétravailleurs et les chefs de service d'outils collaboratifs (téléphone professionnel, outils de visioconférence et d'audioconférence performants) ;
- en l'absence de téléphone professionnel, autoriser le renvoi d'appels téléphoniques professionnels vers la ligne personnelle du télétravailleur pendant le ou les jours de télétravail ;
- améliorer les postes de télétravail, écran plus grand, fourniture de double écran ;
- équiper les agents situés en zone blanche de clés 4G ;
- dans le cadre du renouvellement courant du parc informatique DGFIP, prévoir le remplacement des ordinateurs fixes par des PC portables pour une mise en place plus rapide du télétravail ;
- rendre accessible en télétravail davantage d'applications ;
- doter les référents télétravail d'un outil de suivi intégré à SIRHIUS ;
- mettre à disposition des chefs de service des outils de suivi de l'activité.

Des mesures d'accompagnement souhaitées par les référents télétravail

- ▶ mieux communiquer auprès des chefs de service sur le dispositif et le management à distance ;
- ▶ prévoir des formations au management à distance en faveur des chefs de service ;
- ▶ rendre obligatoire les formations des télétravailleurs et de leurs chefs de services ;
- ▶ dédommager le télétravailleur pour ses dépenses.

Beaucoup de confusion et aucune réponse claire de la direction

Force est de constater que les agents ne sont pas seuls à demander des améliorations.

La DG a néanmoins bien précisé qu'il ne s'agit que de pistes de réflexion !

Concernant le traitement des demandes de télétravail, il y a eu beaucoup de confusion et surtout aucune réponse claire de la direction : « on n'est pas contre le traitement au fil de l'eau, mais on attend que le protocole ministériel soit validé au prochain CTM, il y a un avantage car il permet à l'agent de télétravailler plus vite, mais ça peut aussi présenter une inégalité de traitement par rapport à une campagne annuelle, ce serait les premiers demandeurs les premiers servis, il faut voir, on n'est pas totalement contre, mais pas complètement pour non plus »

Bref ! Nous n'avons pas eu de réponse claire, précise et définitive !

Le souhait par certaines directions de disposer d'un outil de suivi de l'activité soulève des interrogations

Nous avons exprimé notre satisfaction quant au souhait des directions de doter les télétravailleurs de téléphone portable professionnel, revendication de **F.O.** depuis la mise en œuvre du télétravail à la DGFIP.

Concernant l'équipement informatique, le fait de travailler une journée entière sur un PC portable n'est pas confortable, et il serait souhaitable de doter l'agent d'un double écran lorsqu'il est en exercice sur son lieu d'affectation. Ce à quoi il a été répondu que le télétravailleur aurait un équipement standard. Une analyse éventuelle au cas par cas pourra être faite.

Le souhait par certaines directions de disposer d'un outil de suivi de l'activité soulève des interrogations de la part des organisations syndicales.

La réponse de la direction : pour l'administration il faut un télétravail qui marche pour ne pas perdre en productivité !

Les améliorations en tant que mesures d'accompagnement souhaitées par les référents ont reçu un accord unanime de la part de la direction et des organisations syndicales, à l'exception du point concernant le dédommagement du télétravailleur pour ses dépenses.

F.O.-DGFIP a insisté sur ce point en expliquant que pendant la durée de travail de l'agent à son domicile l'administration n'engageait pas de frais de fonctionnement, à savoir la consommation d'énergie, consommation d'eau, chauffage...

Alors que des représentants du personnel ont demandé l'octroi des titres restaurant, **F.O.-DGFIP** a souligné que lors de la mise en œuvre du télétravail à la DGFIP, le Secrétariat Général avait donné son accord pour octroyer les tickets restaurant les jours de télétravail pour les agents qui étaient déjà bénéficiaires du dispositif.

Nous avons à ce moment là revendiqué une indemnité pour les autres agents pouvant bénéficier d'un restaurant administratif les jours de travail sur leur lieu d'affectation.

L'agent éligible au télétravail pourra cumuler le bénéfice de jours télétravaillés fixes et flottants.

La deuxième fiche de ce GT présente le nouveau dispositif réglementaire issu du décret du 5 mai 2020 et ses modalités pratiques de déclinaison à la DGFIP.

Elles permettent notamment d'autoriser le télétravail à titre temporaire en cas de situation exceptionnelle (crise sanitaire, intempéries, grève des transports...), dérogeant au plafond de 3 jours de télétravail hebdomadaires.

L'agent éligible au télétravail pourra cumuler le bénéfice de jours télétravaillés fixes et flottants tout en respectant la règle de présence minimale de 2 jours par semaine. Un volant minimal de 12 jours flottants de télétravail pourra être accordé pour chaque année civile.

Le télétravail peut être organisé au domicile de l'agent mais aussi dans un autre lieu privé : résidence secondaire de l'agent, domicile d'un parent aidé..

L'autorisation de télétravail n'aurait plus de durée limitée, excepté en cas de changement

La DGFIP pourrait traiter les demandes au fil de l'eau (attente d'une réponse définitive!), pour autant les agents en situation

médicale ou sociale difficile continueront à bénéficier d'un accès prioritaire au télétravail.

Le candidat au télétravail formulera sa demande par courriel à son chef de service en se servant d'un modèle accessible dans Ulysse.

Le chef de service sera tenu de répondre à l'agent dans un délai maximum d'un mois, après avoir consulté éventuellement le référent télétravail.

L'autorisation de télétravail n'aurait plus de durée limitée, excepté en cas de changement d'affectation ou promotion.

La convention de télétravail actuelle sera remplacée par un courriel d'autorisation comportant l'ensemble des mentions obligatoires prévues par l'article 8 du décret de 2016.

L'agent souhaitant télétravailler ponctuellement présentera sa demande écrite à son chef de service, lequel devra lui répondre par courriel dans un délai d'un mois, informant le Service des Systèmes d'Information (SSI) afin d'équiper l'agent d'un matériel professionnel.

Le SSI est opposé à tout usage de matériel informatique personnel en raison des risques de sécurité.

L'agent souhaitant travailler ponctuellement en dehors des locaux administratifs devra en informer son chef de service au minimum 72 heures à l'avance. Aussi, il a été demandé par les organisations syndicales que ce même délai soit appliqué au chef de service en cas de suspension du télétravail pour nécessité de service.

Peu de demandes prises en compte dans le projet de charte

Le point principal de cette 2^{ème} fiche est la proposition d'une « charte du télétravail à la DGFIP ». La lecture du projet soumis à discussion lors de ce GT, démontre que très peu de demandes des organisations syndicales ont été prises en compte.

Cette charte présente les principes et liste les obligations de la DGFIP comme celles des télétravailleurs.

Dans le cadre de l'équipement matériel, **F.O.-DGFIP** a exprimé la revendication d'équiper l'agent télétravailleur d'un mobilier ergonomique si ce dernier en a la disposition sur son lieu d'affectation.

Il est acté que l'administration prend en charge les coûts liés au télétravail, **F.O.-DGFIP** a alors réitéré la demande d'attribution d'une indemnité forfaitaire pour couvrir les frais de vie courante de l'agent lorsqu'il travaille à son domicile.

Un point concerne le respect de la vie privée du télétravailleur. **F.O.-DGFIP** a demandé la mention explicite du droit à la déconnexion.

La partie consacrée aux obligations du télétravailleur n'apporte rien de nouveau à l'existant, si ce n'est que cette charte

sera mentionnée lors de l'autorisation de télétravailler que recevra l'agent.

De plus, l'agent devra s'engager à suivre la e-formation dédiée « devenir télétravailleur ».

Les agents de la DGFIP équipés en PC portable à hauteur de 60 % d'ici la fin de 2021.

Outre l'équipement informatique, soit un équipement des agents de la DGFIP en PC portable à hauteur de 60 % d'ici la fin de 2021, les réflexions portent sur l'attribution d'un VPN permettant un accès élargi aux applications.

Des réflexions sont aussi engagées au niveau ministériel pour la mise à disposition de téléphone professionnel aux télétravailleurs. A la DGFIP, la priorité serait de doter les cadres et les agents des centres de contact.

Concernant la communication, la rubrique « télétravail » du site Ulysse va être actualisée et complétée par les nouvelles modalités du télétravail.

Les directions locales seront invitées à créer une rubrique « télétravail » sur leur site local, si ce n'est pas encore fait !

Une documentation à destination des cadres sera accessible dans « Ulysse cadres ».

Des modules de e-formation sont déjà proposés depuis 2018 aux chefs de services et aux télétravailleurs. Ils seront mis à jour.

Le suivi de ces formations sera désormais rendu obligatoire, chaque agent s'engageant à suivre cette formation, la charte de télétravail à la DGFIP a été aménagée en ce sens.

Une formation au management à distance conçue par l'ENFIP devrait être déployée en janvier 2021 en faveur des chefs de service déconcentrés.

F.O.-DGFIP a demandé à ce que soit abordé le télétravail dans les sessions de stage théorique, quelle que soit la catégorie de l'agent. Les statistiques ont démontré en effet que toutes les catégories n'appréhendent pas le télétravail de la même façon.

F.O.-DGFIP est attaché à un télétravail encadré, volontairement choisi par des agents en ayant pleinement mesuré les conséquences psychologiques et pratiques. Il ne doit ni dégrader les conditions de travail ni réduire les droits du fonctionnaire.

C'est pourquoi, bien qu'un assouplissement des conditions du télétravail soit affiché par l'administration, les représentants de **F.O.-DGFIP** resteront très attentifs quant à la concrétisation des propositions exposées. Ils seront vigilants sur le suivi de ce sujet dans l'intérêt collectif et individuel des personnels.